

Faktor- faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta ASKES Sosial dalam Pelayanan Dokter Keluarga PT. ASKES (Persero)

Associated Factors with Social ASKES Participant Satisfaction in Family Practice Physician PT. ASKES (Limited) in Kuantan Singingi Regency

Alicia, Yanwir Kamal

Prodi Magister IKM STIKes Hang Tuah Pekanbaru

Abstrak

Angka kunjungan peserta Askes Sosial pada pelayanan kesehatan Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2010 mengalami penurunan yang menimbulkan pertanyaan dan mencari penyebab dari menurunnya kunjungan peserta Askes pada pelayanan kesehatan di Dokter keluarga tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta Askes Sosial dalam pelayanan dokter keluarga di PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Subjek dalam penelitian ini adalah 97 orang peserta Askes sosial. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan variabel yang dianalisis yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis, serta Sarana dan Prasarana pada Dokter Keluarga. Uji statistic menggunakan uji *Chi square* dengan nilai *significance* p (p -value) $< 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis, serta Sarana dan Prasarana pada Dokter Keluarga dengan kepuasan peserta Askes Sosial PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi. Disarankan kepada Dokter keluarga agar dapat Mempertahankan dan meningkatkan sistem pelayanan administrasi, pelayanan medis dan sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta Askes sosial, Dokter Keluarga dapat memberikan pelayanan yang bersifat promotif dan preventif, PT. Askes (Persero) Kabupaten Kuantan Singingi lebih mensosialisasikan keberadaan Dokter Keluarga kepada para peserta Askes Sosial.

Kata Kunci: Kepuasan peserta Askes Sosial pada Pelayanan Dokter Keluarga

Abstract

Figures Social Askes visits to health services Family Physicians PT. Health insurance (Persero) in Kuantan District Singingi in 2010 decreased which begs the question and find the cause of the decline Askes visits to health care in the family doctor. The purpose of this study was to determine the factors associated with satisfaction in the Social Askes family doctor services in PT. Askes (Persero) in Kuantan District Singingi. This research is quantitative analytic cross sectional design. Subjects in this study were 97 participants social Askes. Collecting data using questionnaires with the analyzed variables Administrative Services, Medical Services, and Infrastructure in Family Doctor. Statistical tests using Chi square test with p values significance (p -value) < 0.05 . The results showed no relationship Administrative Services, Medical pelayana, and Infrastructures in the Family Physician satisfaction Askes Social PT. Health insurance (Persero) in Kuantan District Singingi. Doctors advised the family in order to maintain and improve the system of administrative services, medical services and infrastructure in order to improve the quality of care and satisfaction Askes social, family doctors can provide care that is promotive and preventive, PT. Health insurance (Persero) Regency Kuantan Singingi more family doctors to promote the existence of the Social Askes.

Keywords: Satisfaction of participants Social Askes, Family Practice Physician

PENDAHULUAN

PT. Asuransi Kesehatan (Persero) atau disingkat PT. Askes (Persero) bergerak dalam bidang Asuransi Kesehatan Sosial, khususnya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan bagi PNS, Pensiunan PNS, Pensiunan TNI/Polri, Veteran dan Perintis Kemerdekaan baik peserta dan anggota keluarga. Sebagai perusahaan penyelenggara Jaminan kesehatan, PT. Askes (Persero) dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pesertanya. Oleh sebab itu, guna mengintegrasikan

antara pelayanan kesehatan yang bermutu dengan rasionalitas biaya, maka sejak tahun 1978 telah dikembangkan pola pelayanan *managed care concept*, dimana peserta Askes mendapatkan pelayanan secara berjenjang dari tingkat pertama sehingga lanjutan. Pelayanan pertama berperan sentral sebagai *gate keeper* yang menentukan sejauhmana peserta membutuhkan pelayanan pada tingkat lanjutan sesuai kebutuhan medis, sehingga *primary care Provider* (PCP) seharusnya dapat menjalankan peran sebagai

penjaga mutu layanan dan pengontrol biaya. (Pedoman RJTP oleh Dokter Keluarga, 2003).

Pada awalnya Puskesmas merupakan PCP atau pelayanan kesehatan dasar utama bagi peserta Askes. Akan tetapi dalam perkembangan selanjutnya, seiring dengan peran Puskesmas sebagai penyangga upaya kesehatan masyarakat, muncul keluhan-keluhan peserta menyangkut pelayanan khususnya pelayanan kuratif yang diberikan oleh Puskesmas diantaranya adalah sedikitnya kesempatan peserta untuk ditangani langsung oleh dokter, terbatasnya waktu pelayanan medis hanya pada pagi hari, keterbatasan obat, dan lain-lain sebagainya (Pedoman RJTP oleh Dokter Keluarga, 2009), ini menyebabkan rendahnya kepuasan pelayanan kesehatan peserta Askes Sosial PNS yang berkunjung berobat ke Puskesmas. Hal ini perlu diantisipasi secara tepat, dan salah satu upaya yang dikembangkan adalah dengan memperluas jaringan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RTJP) bagi peserta Askes sosial yaitu adanya Dokter Keluarga, dengan program pelayanan kesehatan RJTP pada Dokter Keluarga.

Di Kabupaten Kuantan Singingi, program pelayanan kesehatan Dokter Keluarga sudah dimulai sejak akhir tahun 2009. Pada awalnya baru dilayani oleh satu dokter keluarga yang terletak di Kecamatan Kuantan Tengah dan kemudian pada tahun 2010 disusul dibukanya pelayanan dokter keluarga di Kecamatan Benai. Berdasarkan laporan pada PT. Askes, jumlah kunjungan peserta Askes ke dokter keluarga di Kabupaten Kuantan Singingi dari bulan Februari sampai Desember tahun 2010 mengalami penurunan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan terhadap beberapa orang peserta Askes Sosial PNS yang berkunjung berobat ke pelayanan kesehatan kedua Dokter Keluarga tersebut masih mengeluh disebabkan karena pelayanan administrasi, pelayanan medis dan sarana prasarana di dokter keluarga yang masih kurang memuaskan peserta Askes.

Didasari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta Askes Sosial dalam pelayanan Dokter Keluarga di wilayah kerja PT. Askes (Persero) Cabang Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2011.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni sampai Juli 2011. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta Askes Sosial yang terdaftar pada kedua Dokter Keluarga PT. Askes

(Persero) tersebut berjumlah 3.809 orang. Subjek dalam penelitian ini adalah 97 orang peserta Askes sosial sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi di masing-masing PPK Dokter Keluarga dilakukan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan data diolah dengan bantuan Komputer. Variabel yang dianalisis yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis serta Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga. Uji statistik menggunakan uji *Chi square* dengan *Signifcansi p value* < 0,05.

HASIL

Pelayanan Administrasi

Peserta yang tidak puas terhadap Pelayanan Administrasi di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) ada 18 (18,6%). Hasil uji statistik diperoleh $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Pelayanan Administrasi di Dokter Keluarga terhadap Kepuasan Peserta Askes Sosial. Dari hasil analisis diperoleh pula $OR = 6,92$, artinya peserta Askes sosial yang tidak puas terhadap Pelayanan Administrasi di Dokter Keluarga mempunyai peluang 6,92 kali merasa tidak puas dibandingkan peserta Askes sosial yang puas terhadap Pelayanan Administrasi di Dokter Keluarga.

Pelayanan Medis

Peserta yang tidak puas terhadap Pelayanan Medis di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) ada 16 (16,5%) orang. Hasil uji statistik diperoleh $p = 0,015$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan ada hubungan antara pelayanan medis di Dokter Keluarga terhadap kepuasan peserta Askes Sosial. Dari hasil analisis diperoleh pula $OR = 3,33$, artinya peserta Askes sosial yang tidak puas terhadap pelayanan medis di Dokter Keluarga mempunyai peluang 3,33 kali merasa tidak puas dibandingkan peserta Askes sosial yang puas terhadap pelayanan medis di Dokter Keluarga.

Sarana dan Prasarana

Peserta yang tidak puas terhadap Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) ada 15 (15,5%) orang. Hasil uji statistik diperoleh $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga dengan kepuasan peserta Askes Sosial. Dari hasil analisis diperoleh pula $OR = 8,311$, artinya peserta Askes Sosial yang tidak puas terhadap Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga mempunyai peluang 8,31 kali merasa tidak puas dibandingkan peserta Askes sosial yang puas terhadap Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga.

Tabel 1
Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis dan Sarana Prasarana

Variabel	Kepuasan Peserta				Total		P Value	OR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	N	%		
Pelayanan Administrasi								
Tidak Puas	18	18,6	11	11,3	29	29,9	0,000	6,92
Puas	13	13,4	55	56,7	68	70,1		2,64-18,14
Pelayanan Medis								
Tidak Puas	16	16,5	16	16,5	32	33	0,015	3,333
Puas	15	15,5	50	51,5	65	67		1,353-8,21
Sarana Prasarana								
Tidak Puas	22	22,7	15	15,5	37	38,1	0,000	8,311
Puas	9	9,3	51	52,6	65	61,9		3,164-21,833

PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap Administrasi di pelayanan kesehatan Dokter Keluarga PT. Askes (Persero), dari sejumlah 68 orang peserta (70,1%), namun masih dan 29 orang (29,9%) yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Administrasi. Proses administrasi ini meliputi ketepatan jadwal praktek dokter, proses pendaftaran, waktu tunggu periksa, serta proses pengambilan obat di dokter keluarga. Dari hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa dokter keluarga PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi sudah memiliki proses pelayanan administrasi yang relatif baik, sehingga sebagian besar diantara peserta Askes sudah merasa puas terhadap proses pelayanan administrasi dokter keluarga PT. Askes (Persero), namun masih diperlukan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan terhadap pelayanan Administrasi tersebut.

Berdasarkan uji *Chi square* yang dilakukan, diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang artinya ada hubungan antara Pelayanan Administrasi di dokter keluarga dengan kepuasan peserta Askes Sosial. Dari hasil analisis diperoleh $OR = 6,92$, artinya peserta Askes sosial yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi di Dokter Keluarga mempunyai peluang 6,92 kali merasa tidak puas dibandingkan peserta Askes sosial yang puas terhadap Pelayanan Administrasi di Dokter Keluarga.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra (2009) bahwa hasil analisis menunjukkan hubungan positif antara daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien, dimana semakin tinggi daya tanggap petugas dalam melakukan pelayanan maka semakin puas pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk (pendaftaran) selama pengobatan/ perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit/ tempat praktek. Ketepatan jadwal dokter membuka praktek juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jadwal yang tidak sesuai dan harus membuat pasien menunggu lama akan membuat pasien menjadi tidak

nyaman. Karena setiap pasien yang datang ingin bisa cepat untuk ditangani oleh dokter. Untuk itu ketepatan waktu dalam membuka praktek akan membuat pasien merasa puas. Begitu juga dengan proses pendaftaran. Tak jarang proses pendaftaran yang ada di rumah sakit memakan waktu yang lama, dan hal ini dapat membuat kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit menurun.

Pelayanan Medis

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas terhadap pelayanan medis di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero). Dari sejumlah 65 peserta (67%), dan masih ada 32 orang (33%) yang merasa tidak puas terhadap pelayanan medis di dokter keluarga PT. Askes (Persero). Pelayanan dokter yang diberikan adalah meliputi sikap ramah yang ditunjukkan dokter, kejelasan informasi yang diberikan, sikap perawat yang memberikan pelayanan, serta penjelasan dokter tentang penggunaan obat. Dari hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa dokter keluarga PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi sudah melakukan pemberian pelayanan yang baik kepada pasiennya, sehingga banyak diantara anggota peserta Askes Sosial yang sudah merasa puas terhadap pelayanan dokter keluarga PT. Askes (Persero), namun tetap masih memerlukan perbaikan dan peningkatan karena masih adanya peserta Askes Sosial yang masih kurang puas.

Berdasarkan uji *Chi square* yang dilakukan, diperoleh nilai $p = 0,015$ ($p < 0,05$), yang artinya ada hubungan antara pelayanan medis di Dokter Keluarga dengan kepuasan peserta Askes Sosial. Dari hasil analisis diperoleh pula $OR = 3,33$, artinya peserta Askes sosial yang tidak puas terhadap pelayanan medis di Dokter Keluarga mempunyai peluang 3,33 kali merasa tidak puas dibandingkan peserta Askes sosial yang puas terhadap pelayanan medis di Dokter Keluarga.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Hendra (2007) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna ($p = 0,026$) antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien. Menurut Pujiyanto dalam Kardila (2011) tingkat kepuasan konsumen sangat bergantung pada mutu suatu produk. Selain itu, kebutuhan dan harapan

perorangan dari setiap konsumen tidaklah sama. Tiap orang memiliki kebutuhan dan harapannya sendiri-sendiri. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri yang mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan status ekonomi, dan lain-lain.

Keramahan dokter merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Sabarguna, 2004). Memberikan informasi yang jelas dan dimengerti pasien tentang kondisi, diagnosis penyakit pasien, terapis dan prognosis pasien, tujuan pengobatan, pilihan obat yang diberikan, cara pemberian serta pengaturan dosis obat, dan kemungkinan efek samping obat yang mungkin terjadi merupakan hal yang penting untuk mencapai pelayanan dokter yang efektif. Menanyakan pasien apakah mereka masih punya pertanyaan dan memastikan bahwa saat pasien pulang semua pertanyaan telah terjawab ternyata meningkatkan kepuasan pasien (Herquanto, 2009).

Dokter diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Jika pelayanan yang diterima pasien memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima pasien lebih rendah dari harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas terhadap Sarana dan Prasarana di pelayanan Dokter Keluarga PT. Askes (Persero). Dari sejumlah 60 orang peserta (61,9%), masih ada 30 orang (38,1%) yang merasa tidak puas terhadap sarana dan prasarana di pelayanan Dokter keluarga PT. Askes (Persero). Penilaian sarana dan prasarana yang ada di dokter keluarga meliputi beberapa hal, yaitu kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu, fasilitas ruang tunggu, serta alat kesehatan yang digunakan oleh dokter keluarga. Dari hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi juga sudah relatif baik dan telah memperhatikan kenyamanan dari pasien, sehingga banyak diantara anggota Askes yang merasa sudah puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di pelayanan dokter keluarga PT. Askes (Persero).

Berdasarkan uji *Chi square* yang dilakukan, diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang artinya ada hubungan antara Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga dengan kepuasan peserta Askes Sosial. Dari hasil analisis diperoleh pula $OR = 8,311$, artinya peserta Askes sosial yang tidak puas terhadap Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga mempunyai peluang 8,31 kali merasa tidak puas dibandingkan peserta Askes sosial yang puas terhadap Sarana dan Prasarana di Dokter Keluarga.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nafilah (2009) tentang hubungan penyediaan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal, dengan hasil analisis Rank Spearman Correlation = 0,983 yang artinya hubungan antara penyediaan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal positif dan sangat tinggi, dikatakan positif karena, jika penyediaan fasilitas Rumah Sakit ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat, sebaliknya jika fasilitas

Rumah Sakit diturunkan, maka kepuasan pasien akan menurun.

Walter dan White menyebutkan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen, yaitu karakteristik produk. Produk ini merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya (Perwanto dalam Nafilah, 2010).

Kelengkapan fasilitas tempat praktek dokter keluarga turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan penggunaan alat kesehatan. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun di Dokter Keluarga yang memberikan pelayanan perlu memberikan perhatian pada fasilitas tempat prakteknya dalam penyusunan strategi untuk menarik atau mempertahankan pelanggannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden diketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu 68 orang peserta Askes Sosial (66%) merasa puas dengan pelayanan di kedua Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dokter Keluarga sudah memenuhi harapan dari mayoritas responden. Secara statistik ada hubungan antara pelayanan Administrasi seperti: jadwal praktek dokter keluarga, proses pendaftaran yang cepat, waktu tunggu yang tidak lama dan proses pengambilan obat yang cepat di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) terhadap kepuasan peserta Askes Sosial di Kabupaten Kuantan Singingi. Adanya hubungan antara Pelayanan Medis seperti sikap ramah yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat, informasi yang diberikan oleh dokter keluarga dengan jelas tentang diagnosis penyakit dan tata cara pemakaian obat di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) terhadap kepuasan peserta Askes Sosial di Kabupaten Kuantan Singingi. Adanya hubungan antara Sarana dan Prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih dan mempunyai fasilitas yang memadai di Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) terhadap kepuasan peserta Askes Sosial di Kabupaten Kuantan Singingi.

SARAN

Dokter Keluarga

Diharapkan kepada pelayanan praktek Dokter Keluarga PT. Askes (Persero) di Kabupaten Kuantan Singingi sebagai pelayanan kesehatan dasar atau pelayanan rawat jalan tingkat pertama bagi peserta Askes Sosial agar dapat meningkatkan dan terus memperbaiki sistem pelayanan administrasi, terhadap pelayanan kesehatan kepada peserta dan penyempurnaan sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta Askes sosial dibandingkan

pengalaman sebelum adanya pelayanan Dokter Keluarga, dan juga memberikan pelayanan yang bersifat promotif dan preventif.

PT. Askes (Persero) Kabupaten Kuantan Singingi

Diharapkan kepada pihak PT. Askes (Persero) Kabupaten Kuantan Singingi untuk dapat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelayanan dokter keluarga sehingga mutu pelayanan menjadi semakin baik dan mampu memuaskan peserta Askes dan terus mengembangkan pelayanan Dokter Keluarga di Kabupaten Kuansing, sehingga diharapkan semua peserta Askes Sosial dapat dilayani pada Dokter Keluarga, dan peran Puskesmas lebih mengutamakan program preventif dan promotif serta pelayanan kesehatan dasar kuratif kepada masyarakat umum dan pelayanan program Jamkesmas serta Jamkesda.

PT. Askes (Persero) Regional

Program pelayanan kesehatan peserta Askes Sosial pada Dokter Keluarga perlu terus dikembangkan, dan ditingkatkan, agar PT. Askes (Persero) terus mensosialisasikan dengan adanya pengalihan sarana pelayanan kesehatan dari Puskesmas ke Dokter Keluarga, diharapkan akan lebih memberikan kepuasan terhadap peserta Askes Sosial, yang sebelumnya ada keterbatasan jam waktu pelayanan, kurangnya keramahan provaider, dan semakin meningkatnya kunjungan pasien di Puskesmas dengan adanya kebijakan pengobatan gratis serta pelayanan Jamkesmas dan Jamkesda bagi keluarga miskin.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar. *Program Menjaga Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta; Bina Rupa Aksara : 1996
- Bustami, MS, MQIH, *Konsep Dasar Jaminan Kualitas Pelayanan Kesehatan* Bapelkes Prov. Sumbar : 2004.
- Chotimah, N. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Motivasi Dokter Keluarga PT Askes dalam memberikan Pelayanan Kesehatan bagi Peserta Wajib PT Askes di Kotamadya Malang, Madiun dan Kediri, Propinsi Jawa Timur, Tesis*. Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta : 2000.
- Departemen Kesehatan R.I . (2004). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta Departemen Kesehatan RI.
- Eni Rokhisah *Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan niat Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap pelayanan dokter keluarga di Dinas P dan K Provinsi Jawa Tengah tahun 2006, Tesis* Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang: 2006.
- Heizer, Jay. Barry Render, 2005. *Operation Management*, Salemba Empat, Jakarta.
- <http://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>.
- Herquanto. *Wahai dokter Indonesia, berkomunikasi*. Jakarta:2009.
- Indonesia sehat 2010, Jakarta, Depkes : 2003.
- Info Askes 2010, Jakarta PT. Askes (Persero) ;2010.
- Info Askes 2011, Jakarta PT. Askes (Persero) ;2011.
- Irwan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media.
- Kardila, Vivi. 2010. *Hubungan persepsi pasien terhadap komunikasi dokter dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru*. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas kedokteran Universitas Riau, Pekanbaru.
- Kotler.Philip.1997 *Marketing Management, Analisis, Manning, Implementation and Control*. Prentice-hall. International Edition
- Nafilah. 2009. *pengaruh penyediaan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada rsi pku muhammadiyah kabupaten tegal*. (online), (<http://www.perpus.upstegal.ac.id>, diakses juli 2011).
- Notoatmojo, Soekijo. *Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan*. Badan Penerbit Andi Offset. Yogyakarta : 1993.
- Peraturan Pemerintah No 22 Tahun 1984, tentang pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri Sipil dan Penerima Pensiun beserta anggota keluarga.
- PT. Askes (Persero), *Dokter Keluarga bagi Peserta Askes Sosial*, Jakarta: 2003.
- PT Askes (Persero), *Pedoman Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama*. Jakarta :2003.
- PT Askes KCU Kota Pekanbaru *Laporan Akhir Tahun 2010*. Pekanbaru : 2010.
- Riduan, DR, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung : 2007.
- Sabarguna BS. *Quality assurance pelayanan rumah sakit*. Yogyakarta: 2004.
- Saefullah A, Drg. (2006). *Relevansi Pembangunan Kesehatan Daerah Terhadap Kebijakan Kesehatan Nasional di Era Otonomi Daerah*. 2008.
- Sulastomo. dr. *Manajemen Kesehatan*. PT Gramedia Pusataka Utama, Jakarta:2000.

Suprpto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama, Rineka Cipta, Jakarta : 1987.

Surat Keputusan Direksi PT. Askes (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia No 106/Kep/0602 tentang Pedoman Administrasi Pelayanan Kesehatan Peserta Askes Sosial PT. Askes (Persero) Indonesia.

Surat Keputusan Direksi PT. Askes (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia No. 123/Kep/0201 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Prima.

Suryawati, C. *Kepuasan pasien rumah sakit*. JMPK:2004.

Thabrany, H. *Asuransi Kesehatan Pilihan Kebijakan Nasional*, FKM UI, Jakarta:1998.